संख्या-04/2024/633/चौंतीस-लो०शि०-05/2024-05लो0शि0/2019टी0सी0

प्रेषक

प्रथमेश कुमार
विशेष सचिव,
उत्तर प्रदेश शासन।

सेवा में,

समस्त जिलाधिकारी
उत्तर प्रदेश।

लोक शिकायत अनुभाग-5, मुख्यमंत्री कार्यालय — लखनऊ: दिनांक 24 जून, 2024

विषय: जनसुनवाई-समाधान प्रणाली (IGRS) पर जनपदीय कार्यालयों में जन शिकायतों की फीडिंग की व्यवस्था लागू करने के सम्बन्ध में।

महोदय,

उपर्युक्त विषय की ओर ध्यान आकृष्ट करते हुए मुझे यह कहने का निदेश हुआ है कि जन शिकायतों का समयबद्ध एवं गुणवत्तापरक निस्तारण सरकार की सर्वोच्च प्राथमिकताओं में से एक हैं। शिकायतों के निस्तारण हेतु आमजन द्वारा मुख्यमंत्री कार्यालय, उपमुख्यमंत्री कार्यालय, जिलाधिकारी कार्यालय एवं पुलिस आयुक्त/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक कार्यालय, सम्पूर्ण समाधान दिवस (तहसील दिवस), थाना समाधान दिवस, जन सुविधा केंद्र, भारत सरकार (पी०जी० पोर्टल), मुख्यमंत्री हेल्पलाइन-1076, पोर्टल एवं ऐप आदि के माध्यम से आवेदन पत्र दिए जाते हैं। शिकायतों का निस्तारण सम्बन्धित अधिकारियों द्वारा जनसुनवाई-समाधान प्रणाली (IGRS) के माध्यम से किया जा रहा है। जनपदीय कार्यालयों यथा- जिलाधिकारी, पुलिस आयुक्त/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक कार्यालय, सम्पूर्ण समाधान दिवस (तहसील दिवस) में प्राप्त शिकायती प्रार्थना पत्रों की जनसुनवाई-समाधान प्रणाली (IGRS) पर फीडिंग की व्यवस्था लागू है।

2- परीक्षणोंपरान्त यह पाया गया कि जनपदों में ऐसे भी कार्यालय हैं, जहां जन शिकायती प्रार्थना पत्र प्राप्त होतें हैं किन्तु ऐसे पत्रों को जनसुनवाई-समाधान प्रणाली (IGRS) पर फीडिंग कराते हुए निस्तारण किए जाने की व्यवस्था लागू नहीं है। उप जिलाधिकारी कार्यालयों एवं मुख्य विकास अधिकारी कार्यालयों में प्रतिदिन महत्वपूर्ण विषयों से सम्बन्धित आवेदन पत्र प्राप्त होते हैं। उक्त कार्यालयों में प्राप्त जन शिकायती प्रार्थना पत्रों की जनसुनवाई-समाधान प्रणाली (IGRS) पर फीडिंग कराकर गुणवत्तापूर्ण निस्तारण की व्यवस्था किए जाने की आवश्यकता है।

3- प्रकरण में सम्यक् विचारोंपरान्त यह निर्णय लिया गया है कि उप जिलाधिकारी कार्यालयों एवं मुख्य विकास अधिकारी कार्यालयों में प्राप्त जन शिकायती प्रार्थना पत्रों को अधिकारियों (उप जिलाधिकारी एवं मुख्य विकास अधिकारी) के जन सुनवाई-समाधान प्रणाली (IGRS) लॉग इन पर फीडिंग की व्यवस्था लागू किया जाए।

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अतः इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नही है ।

2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.gov.in से सत्यापित की जा सकती है ।

http://shasanadesh.up.gov.in

4- कृपया उक्त निर्णय के क्रम में उप जिलाधिकारी कार्यालयों एवं मुख्य विकास अधिकारी कार्यालयों में प्राप्त शिकायती/आवेदन पत्रों की फीडिंग की व्यवस्था कराते हुए समयबद्ध एवं गुणवत्तापूर्वक निस्तारण सुनिश्चित कराने का कष्ट करें। किसी प्रकार की तकनीकी समस्या हेतु जनपद के NIC कार्यालय से अथवा मुख्यमंत्री कार्यालय की मेल आई.डी jansunwai-up@gov.in पर पत्राचार किया जा सकता है।

(प्रथमेश कुमार)
विशेष सचिव।

संख्या व दिनांक-तदैव।

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित :

1. अपर मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/सचिव/विशेष सचिव, मुख्यमंत्री, उत्तर प्रदेश शासन।
2. समस्त अपर मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/सचिव, उ0प्र0 शासन।
3. विशेष कार्याधिकारी, मुख्यमंत्री, उत्तर प्रदेश शासन ।
4. प्रमुख स्टाफ ऑफीसर, मुख्य सचिव, उत्तर प्रदेश शासन।
5. आयुक्त एवं सचिव, राजस्व परिषद उ0प्र0, लखनऊ।
6. समस्त मण्डलायुक्त, उत्तर प्रदेश।
7. पुलिस महानिदेशक, उत्तर प्रदेश।
8. समस्त पुलिस आयुक्त/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक।
9. समस्त मुख्य विकास अधिकारी एवं उप जिलाधिकारी, उ0प्र0।
10. राज्य सूचना विज्ञान अधिकारी, उत्तर प्रदेश।
11. मुख्यमंत्री कार्यालय के समस्त अधिकारी एवं अनुभाग, उत्तर प्रदेश।
12. समस्त PMU अधिकारी, मुख्यमंत्री कमाण्ड एवं कन्ट्रोल सैन्टर, उ0प्र0 शासन।
13. गार्ड फाइल।

आज्ञा से,

(भास्कर पाण्डेय)
संयुक्त सचिव।

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अतः इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नही है ।

2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट http://shasanadesh.up.gov.in से सत्यापित की जा सकती है ।

http://shasanadesh.up.gov.in